

OPTIMISER L'EXPERIENCE DIGITALE DANS L'ERE DU TOUT-CONNECTE

QU'EST-CE QUE LA GESTION DE L'EXPERIENCE DIGITALE ?



La gestion de l'expérience digitale (DEM) désigne l'analyse et l'optimisation du déploiement de services applicatifs.

Publics ciblés : utilisateurs finaux et consommateurs. Objectifs visés : améliorer les résultats de l'entreprise, la performance des services et la conception des applications.

Mission : livrer des éclairages temps réel et historiques sur l'expérience digitale pour déclencher des actions appropriées.

DEM = UEM + CEM

La gestion de l'expérience digitale est née de la fusion entre expérience utilisateur et expérience client, une union porteuse de valeur pour l'entreprise.



La gestion de l'expérience utilisateur (UEM) cible les utilisateurs internes.



La gestion de l'expérience client (CEM) vise les utilisateurs externes, à savoir les clients, partenaires et fournisseurs.

DEM : QUI EST AUX COMMANDES ?

Pour 59 % des entreprises, l'IT et les métiers se partagent la responsabilité du DEM.

✓ 20 % considèrent que le DEM est avant tout un enjeu métier.

✓ 21 % considèrent que le DEM est avant tout un enjeu technologique.



DEM ET LEADERSHIP

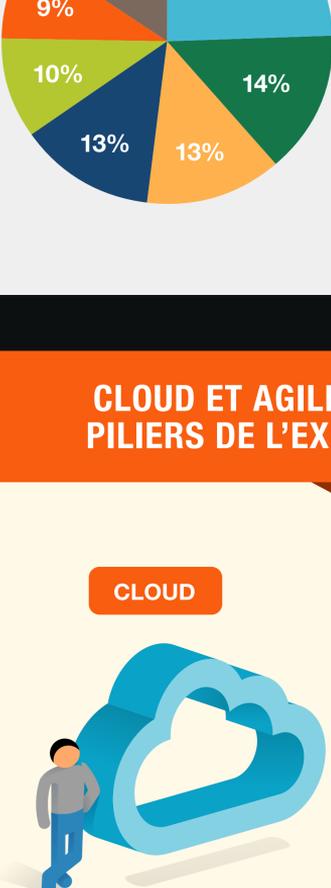


Dans 32 % des entreprises, ce sont les hauts responsables informatiques qui impulsent la stratégie DEM.

✓ Plus du triple des réponses obtenues par les autres catégories professionnelles

CHAQUE APPLICATION COMPTE

Malgré le rôle central du cloud pour le DEM, tous les types d'applications jouent un rôle stratégique.



- Applications SaaS dans un cloud externe
- Applications mobiles natives
- Virtual applications (applications running on the virtual infrastructure)
- Environnements VDI (Virtual Desktop)
- Applications client/serveur distribuées
- Applications Web et Web 2.0
- Autres services applicatifs

CLOUD ET AGILITE SONT LES DEUX PILIERS DE L'EXPERIENCE DIGITALE

CLOUD



✓ Pour 85 % des départements IT, le cloud renforce le poids du DEM.

✓ Les applications SaaS dans un cloud public sont une priorité.

○ Pour être efficace, le DEM exige cependant un support homogène sur l'ensemble des environnements cloud publics, privés et en data center.

AGILITE



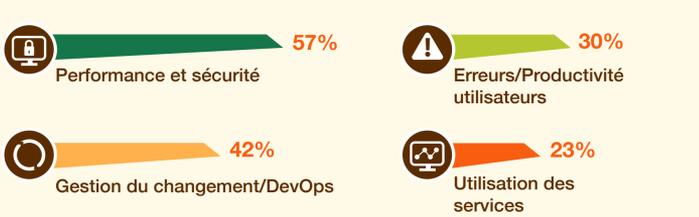
✓ Le développement agile est un levier essentiel de la transformation digitale.

✓ 40 % des applications sont développées en interne.

○ L'utilisation accrue des applications développées en interne constitue un moteur d'excellence pour la DEM.

DEM : UN PARI GAGNANT-GAGNANT POUR L'IT ET LES METIERS

TOP 6 DES DOMAINES D'ACTION



LE DEM APORTE DES ECLAIRAGES SUR LA PRODUCTIVITE DES UTILISATEURS



Principaux indicateurs de performances

- ✓ Corrélation entre les engagements SLA de l'entreprise et des fournisseurs de services
- ✓ Indicateurs d'activité
- ✓ Impact des processus métiers
- ✓ Indicateurs d'efficacité des utilisateurs
- ✓ Gains d'efficacité opérationnelle

LES ENTREPRISES PERFORMANTES DIVERSIFIENT LEURS POINTS DE CONTROLE

Où les instruments de mesure de l'expérience digitale sont-ils déployés dans votre entreprise ?



SOLUTION MULTIDIMENSIONNELLE RIVERBED, UN GAGE DE REUSSITE POUR VOTRE EXPERIENCE DIGITALE

GESTION INTEGREE DE L'EXPERIENCE DIGITALE SELON RIVERBED



Support multidomaine



Analyses orientées métiers



Support des services critiques de bout en bout

Pour en savoir plus

<http://www.riverbed.com/digital-experience-management>